

- INSURANCE, HEALTH

- HEALTH POLITICS - ADMINISTRATION

C

KK

7/8. AN 29/04

Pro

h

## HAMBATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN

(Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Karimunjawa Surabaya)

## SKRIPSI



MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

Oleh :

**RETNO PRASTIWI**  
**079916035**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

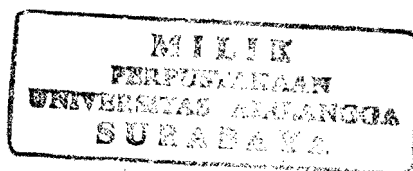
**Semester Genap Tahun 2003/2004**

# **HAMBATAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN**

**(Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Karimunjawa Surabaya)**

## **SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh :**

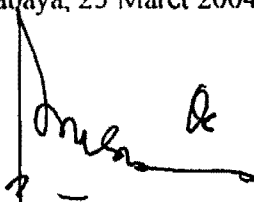
**RETNO PRASTIWI**  
**079916035**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
Semester Genap Tahun 2003/2004**

## Halaman Persetujuan

Telah disetujui untuk diujikan oleh dosen pembimbing

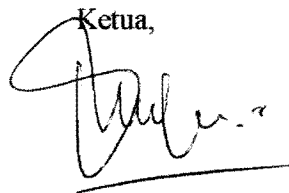
Surabaya, 25 Maret 2004

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Roestoto Hartojo Putro', written over a vertical line.

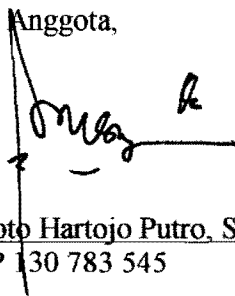
Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU  
NIP.130 783 545

## Halaman Pengesahan

Skripsi ini telah diujikan pada tanggal 6 April 2004 dihadapan Tim Penguji

Ketua,  


Drs. Gitadi Tegas Supramudyo, M.si  
NIP 131 569 363

Anggota,  


Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU  
NIP 130 783 545

Anggota,  


Drs. Faliha Suaedi, M.si  
NIP 131 801 403

## ABSTRAKSI

Fokus penelitian ini adalah pada faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam pelayanan kesehatan bagi peserta program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Karimunjawa Surabaya. Hal ini dilatarbelakangi oleh fakta-fakta yang menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan JPK masih terhambat oleh faktor-faktor tertentu. Hambatan tersebut terlihat pada proses pelayanan kesehatan di Poliklinik-Poliklinik milik jamsostek maupun saat pengajuan klaim setelah berobat di Rumah Sakit yang kerjasama dengan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Karimunjawa Surabaya. Oleh karena itu, penelitian dilakukan hendak mengungkapkan dan menggambarkan kenapa hal ini terjadi.

Penelitian dilakukan di wilayah kerja PT. Jamsostek (Persero) Cabang Karimunjawa Surabaya. Proses pencarian data di lapangan meliputi wawancara mendalam, observasi, studi kepustakaan, dan survai. Wawancara mendalam dilakukan terhadap empat orang informan yang dirasa paling berkompeten dalam permasalahan penelitian. Sedangkan untuk survai menggunakan kuisioner yang disebarkan ke 40 tenaga kerja yang sedang berobat di Poliklinik. Dan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab terjadinya hambatan dalam pelayanan kesehatan bagi peserta program JPK di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Karimunjawa Surabaya, karena terdapat permasalahan pada tiga faktor utama, yaitu :

Pada faktor prosedur, ditandai dengan munculnya hambatan pada prosedur ketika tenaga kerja peserta program JPK berobat di Poliklinik milik jamsostek. Hal ini dikarenakan ketidaktauan dari tenaga kerja akan prosedur pelayanan JPK. Pada faktor kualitas pelayanan, dari data yang dikumpulkan di lapangan tergambar bahwa apa yang diharapkan tenaga kerja masih jauh dari yang diharapkan. Masih ada kesenjangan antara apa yang menjadi harapan dan kinerja yang senyatanya dirasakan tenaga kerja terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan JPK yaitu dimensi keberwujudan, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati.

Pada faktor koordinasi, ditandai dengan munculnya hambatan yang berkaitan dengan data kepesertaan. Sering ditemukan data kepesertaan yang tidak sama antara di PT. Jamsostek (Persero) Cabang Karimunjawa Surabaya dengan *Provider*. Sehingga dapat berpengaruh terhadap pelayanan JPK yang diberikan kepada tenaga kerja peserta program JPK. Akibat adanya permasalahan-permasalahan diatas menyebabkan pelayanan kesehatan program JPK yang telah dicanangkan oleh PT. Jamsostek (Persero) Cabang Karimunjawa Surabaya menjadi terhambat.